

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Data diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada pasien yang datang ke Apotek “X” kota Malang. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yang dimulai dari tahap persiapan ialah untuk menentukan variabel penelitian, lokasi dan waktu penelitian, menentukan populasi dan sampel, serta metode penelitian. Selanjutnya melakukan tahap pelaksanaan yang akan menghasilkan data. Pada tahap selanjutnya melakukan pengolahan data yang sudah didapatkan.

#### **3.2 Populasi Dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi merupakan seluruh objek atau subjek penelitian yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Nursalam, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien di Apotek “X” kota Malang pada bulan Desember 2020- Januari 2021 apabila diketahui pasien yang berkunjung dalam 2 bulan yaitu dengan jumlah 1800 orang.

##### **3.2.2 Sampel**

Sampel merupakan objek yang diteliti dan dianggap mewakili

seluruh populasi (Notoadmodjo, 2012). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005). Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara acak dengan kriteria pasien, menyetujui lembar *informed consent* untuk mengisi data kuisisioner yang diberikan peneliti, memiliki kemampuan membaca huruf, dan berkunjung ke Apotek lebih dari 1X. Kriteria yang dikeluarkan adalah responden yang tidak mengisi data kuesioner secara lengkap. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Penentuan besar sampel : Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung di Apotek “X” Kota Malang. Jumlah sampel yang akan diambil berdasarkan rumus slovin (Sujarweni, 2014: 66), yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

N = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Prosentase kelonggaran Ketelitian Karena Kesalahan

pengambilan sampel dapat ditolerir, yaitu 10%.

Maka dapat dihitung :  $n = \frac{1800}{1 + (1800 \times 0,1^2)} = 94,736$   
 dibulatkan 100

POPULASI	TARAF KESALAHAN	SAMPEL
1800	10%	94.7368421

### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Apotek “X” Kota Malang pada bulan Maret-April 2021

### **3.4 Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

#### **3.4.1 Kriteria Inklusi meliputi:**

1. Rentang umur wanita/pria antara 17-50 th
2. Sehat jasmani dan rohani.
3. Bersedia menjadi responden.
4. Lebih dari 2X berkunjung ke Apotek

#### **3.4.2 Kriteria Eksklusi**

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden
2. Pasien yang tidak bisa membaca dan menulis
3. Pasien dengan usia dibawah 17 tahun dan diatas 50 tahun.
4. Kurang dari 2X berkunjung ke Apotek.

### **3.5 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.5.1 Identifikasi Variabel Penelitian**

Definisi operasional adalah suatu cara untuk membatasi ruang lingkup atau variabel-variabel yang akan diteliti. Selain itu juga bermanfaat mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel-variabel yang bersangkutan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu variabel yaitu variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Supranto, 2006).

Dalam penelitian kali ini, digunakan skala tingkatan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas

(Supranto, 2006).

Keempat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Puas diberi bobot 4
2. Jawaban Puas diberi bobot 3
3. Jawaban Tidak Puas diberi bobot 2
4. Jawaban Sangat Tidak Puas diberi bobot 1

### 3.5.2 Definisi Operasional Penelitian

Berikut ini dijabarkan definisi operasional dari variabel yang akan diteliti :

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variable	Definisi Operasional	Skala	Alat Ukur	Hasil Ukur
Tingkat Kepuasan pasien Terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kota Malang.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Kemampuan Memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang ditawarkan.	Ordinal	Kuesioner	Sangat puas (76% < n ≤ 100% )
	Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kemampuan petugas kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pelanggan/pasien.			Puas (56% < n ≤ 75% )
					Tidak puas (41% < n ≤ 55% )
					Sangat tidak puas (≤ 40% )
					(Arikunto, 2010)

	Empaty ( <i>Emphaty</i> )	petugas medis mampu menempatkan dirinya dengan pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan pelanggannya			
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	kemampuan petugas kesehatan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada pelanggan/pasien			
	Bukti fisik ( <i>Tangible</i> )	Dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan staf yang menyenangkan.			

(Tabel 3.1)

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner yaitu alat pengumpulan data secara formal kepada responden untuk menjawab pertanyaan secara tertulis (Nursalam, 2016) yang telah dibuat dengan sedemikian rupa agar diperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Pertanyaan pada kuesioner ini berkaitan dengan kepuasan pasien dalam waktu menunggu pelayanan farmasi dan dimodifikasi dengan

menggunakan metode *RATER* (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability*). Adapun bentuk lengkap dari daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut dicantumkan dalam lampiran. Kuisisioner langsung disebar karena sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

### **3.7 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pasien Apotek “X” Kota Malang. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang mereka ketahui (Arikunto, 2010) dan kuesioner ini diambil dari penelitian (Fadhilatul Ilimi, 2017) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Peneliti memberikan lembar persetujuan untuk diisi dan ditanda tangani, setelah itu peneliti memberikan lembar kuesioner untuk diisi. Responden diminta mengisi kuesioner yang dibagikan pada saat menunggu penyerahan obat dengan didampingi oleh peneliti. Peneliti tidak melakukan intervensi yang dapat mempengaruhi pilihan jawaban responden. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut dikelompokkan dan dilakukan tabulasi hasil.

### **3.8 Analisis Data**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan survey deskriptif. Analisis data yang dikumpul dengan menggunakan kuesioner langsung kepada responden, pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan tabel distribusi frekuensi yang diuraikan dari jumlah pertanyaan.

Kegiatan dalam menganalisis data pertama kali dilakukan ialah memberikan skor atau nilai pada setiap jawaban responden dari pertanyaan yang sudah diberikan. Skor 4 diberikan untuk jawaban sangat puas, skor 3 diberikan untuk jawaban puas, skor 2 diberikan untuk jawaban tidak puas, dan skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak puas. (Arikunto,2010). Kemudian data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan untuk dihitung serta dijumlahkan hasilnya, data tersebut disajikan dalam bentuk tabel. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung presentase dari tiap dimensi (*Reliability, Responsiveness Emphaty, Assurance, Tangible*) dengan menggunakan rumus (Noviana, 2017).

Data yang sudah terkumpulkan dari penelitian akan dianalisa. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis data deskriptif. Analisis data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara:

$$p = \frac{\sum A}{\sum B} \times 100\%$$

Dimana:

p = prosentase

$\sum A$  = skor yang diperoleh

$\sum B$  = skor maksimum

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut:

- a. Sangat puas ( $76\% < n \leq 100\%$  )
- b. Puas ( $56\% < n \leq 75\%$  )

- c. Tidak puas ( $41% < n \leq 55%$  )
- d. Sangat tidak puas ( $\leq 40%$  )